Como Começar em UX:

O Guia Definitivo Para Iniciantes

Design Disruptivo

Introdução

O mundo de UX pode parecer um tanto quanto complicado para quem está recém começando. Existem inúmeras terminologias, métodos, cargos diferentes ou confusões sobre o que de fato faz um profissional de UX.

Pensando em ajudar a todos que estão iniciando no mundo de UX eu escrevi esse eBook que vai ajudar você a entender o básico do básico de UX Design. O que significam os termos, como você pode começar, quais são as principais diferenças de cada área, etc.

Espero que esse guia seja útil pra você! Boa leitura :)

Gabriel Silvestri

Autor da Design Disruptivo

Designer que tem como propósito de vida estar sempre aprendendo para ter ideias criativas, resolver problemas e assim poder agregar mais valor às pessoas.

Fique por dentro das atualizações da dsnd

Inspiração a qualquer momento

Meu portfólio pessoal

Backstage do que eu ando fazendo por aí

Design Disruptivo

Indice

Glossário 3

Prefácio 4

Qual o propósito e o que é UX Design? 5

Qual a diferença de UX e UI? 7

O que não é UX Design? 8

UX é importante porque... 11

Princípios orientadores de UX Design 13

Os 7 fatores que influenciam a experiência do usuário (UX Honeycomb) 15

Entenda o que é usabilidade 18

Conheça as técnicas de pesquisa de UX 21

As etapas do processo de UX 25

Aprofundando os seus conhecimentos em UX (Livros) 28

Como começar o seu primeiro projeto de UX 32

BÔNUS: Design de interação e as 5 dimensões de interação 34

BÔNUS: O que é Design Thinking e como é o processo 38

Glossário

Usuário: São seres humanos como eu e você, pessoas.

Produto: Quando eu falo isso me refiro a qualquer coisa tangível, pode ser um aplicativo, uma calculadora, um caixa eletrônico ou até mesmo uma chaleira.

Serviço: É sobre algo não tangível mas que você experiencia. Um bom exemplo é o serviço de atendimento do NuBank, ele foi projeto do inicio ao fim, é algo "não tangível" mas é um serviço que foi projetado pra ser do jeito que é.

Algo: Quando digo algo estou me referindo a qualquer coisa, seja serviço ou produto, intangível ou não, tanto faz.

UX: User Experience aka Experiência do Usuário, como você se sente sobre uma experiência.

UI: User Interface aka Interface do Usuário, um ponto de interação que é onde ocorre a experiência do usuário.

Usabilidade: Diferente de UX, é sobre como você usa um produto ou serviço.

Sitemap: É um "mapa" do seu site, aplicativo ou serviço. Um sitemap contém todas as áreas e categorias desse produto. Não necessariamente precisar ser um site, apesar do nome remeter a isso.

Wireframe: Uma especie de esboço de baixa ou alta fidelidade. Não necessariamente precisa ser de um site ou de um app.

Protótipo / Mockup: É uma versão de baixa, média ou alta fidelidade do projeto, criada com o intuito de testar a interação de algo.

Prefácio

“UX” significa experiência do usuário e é algo que se refere a como, quando, onde, como, por que e quem é a pessoa que utiliza um produto ou um serviço que pode ser basicamente qualquer coisa, desde um aplicativo de celular até um passeio em uma montanha russa em um parque de diversões.

E mais importante de tudo: Como essa pessoa se sente sobre utilizar esse produto ou serviço. Ou seja a experiência do usuário é qualquer coisa que envolve uma pessoa através de uma interação.

User experience (UX) é uma área multidisciplinar que pode parecer confusa e complicada para iniciantes pelo fato de englobar uma grande porção de tópicos. Alguns desses tópicos se sobrepõem e outros se complementam.

Com o avanço da tecnologia as coisas começaram a ficar cada vez mais complexas e difíceis de usar. Um projeto pode ter muitas funções e funcionalidades porém o sucesso desse projeto é definido se o usuário realmente se sente bem ao utilizar esse produto ou serviço desde o inicio de sua experiência.

E é aí que um time de UX entra em ação, ele ajuda a criar uma boa experiência desde o primeiro ponto contato.

Qual o propósito e o que é UX Design?

UX Design é muito mais do que simplesmente criar aplicativos ou telas que sejam fáceis de usar e bonitas. É sobre projetar ou melhorar elementos que compõem a experiência de uma pessoa (usuário) ao utilizar um produto ou serviço.

Isso envolve todo tipo de produto ou serviço, porém o uso principal desse termo é muito interligado a websites, softwares, ou aplicativos. Mas o UX Design vai muito mais além e engloba muitas áreas e serviços.

Ninguém é UX Designer o próprio criador do termo user experience Don Norman diz:

"É tudo relacionado à sua experiência com o produto. Isso é o que nós queríamos dizer quando inventamos o termo UX. Hoje em dia esse termo é terrivelmente mal utilizado. É usado por pessoas para dizer Eu sou um User Experience Designer, eu faço websites ou Eu faço aplicativos. User Experience é tudo! É a forma com que você sente o mundo, é a forma como você experiencia a sua vida, é a forma como você experiencia um serviço, um aplicativo, um sistema de computador. Mas é um sistema. É tudo!"

Por que essa confusão ocorre? O que é o correto então?

Essa confusão ocorre porque o que entregamos é de fato a experiência do usuário independente disso significar uma tela, sistema, modelo de negocio ou processo. De certa forma é errado se declarar como UX Designer, porém esse é o título mais conhecido e o que está na "moda".

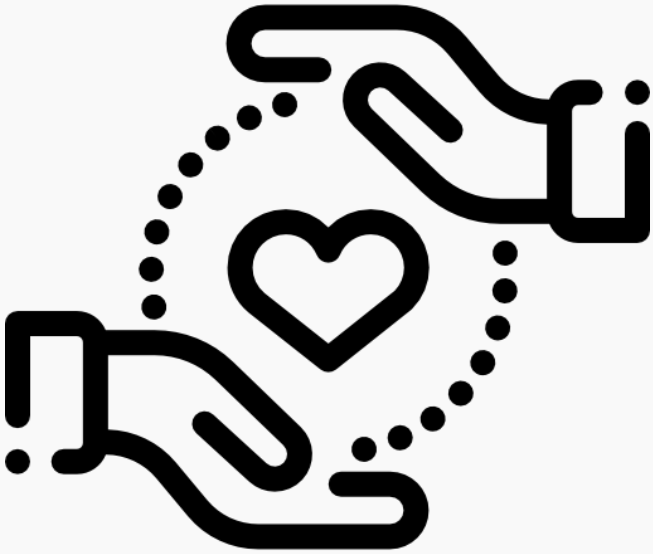
É muito mais do que simplesmente um sistema, aplicativo ou tela.
É sobre como você se sente sobre algo, do inicio ao fim.

"Humanos sempre foram emocionais e sempre reagiram aos artefatos do seu mundo de um modo emocional" - Alan Cooper (About face)

O profissional de UX Design precisa levar em consideração as necessidades e objetivos das pessoas, que é o que chamamos de Design centrado no usuário.

É necessário ter empatia, que é a habilidade de se colocar no lugar das pessoas sentir o que elas sentem e entender de fato qual é a real necessidade dessa pessoa. E aí sim encontrar uma maneira de solucionar o seu problema.

Segundo a Whitney Hess, UX Design é sobre entender o real propósito de um problema que precisa ser resolvido (através da empatia), definir que tipo de pessoa precisa ter esse problema resolvido (personas) e qual vai ser o caminho que você deve percorrer para conseguir resolver esse problema (design).



Qual a diferença de UX e UI?

Uma das principais confusões que ocorrem no mundo do UX é achar que UI (User Interface, interface do usuário) é a mesma coisa que UX (User experience, experiência do usuário). É diferente, UI tá inserido dentro de UX, mas não é a mesma coisa.

UX é sobre a experiência do usuário ao utilizar um produto ou serviço e o profissional que trabalha com UX é quem realiza atividades de pesquisa e teste, vou entrar em mais detalhes a seguir, mas é importante que você entenda que UI é somente uma interface/tela, um meio da pessoa interagir com algo. O profissional que trabalha com UI é uma pessoa que desenha interfaces.

E sim, é super comum você encontrar descrições de vaga que vão pedir que você tenha conhecimentos de pesquisa e de design de interfaces e outros afins. Isso é papel pra mais de um profissional, mas infelizmente o mercado foi educado de maneira errônea. Então de certa forma é interessante o profissional de UX conhecer e entender um pouco sobre os princípios de design visual e software.

Então lembre-se, que quando se fala sobre UX Design isso não se limita somente a projetar telas de aplicativos, o profissional que é responsável por projetar telas de aplicativos é o UI Designer ou o Designer Visual.

User Experience Design (UX)

- Reuniões com clientes/usuários
- Pesquisa intensa com usuários
- Especifica objetivos do usuário e personas
- Define os requerimentos de uma interface
- Projeta o fluxo de uso de uma interface
- Cria wireframes e aspectos básicos da ui

User Interface (UI) Design

- Projeta cada ponto de toque
- Projeta o comportamento do usuário da interface
- Cria a aparência visual da interface
- Faz decisões de cores e tipografia
- Projeta a hierarquia visual
- Desenvolve e define uma linguagem visual consistente

O que não é UX Design?

É muito difícil você encontrar de fato uma explicação concreta e sólida sobre o que significa design de experiência do usuário, porém é interessante você entender o que de fato NÃO é UX Design.

1- UI Design (User interface design)

Muitas vezes confundido como a mesma coisa, UI Design é somente a parte visual de uma interface, é só uma peça de todo o quebra-cabeça, porém tem muito mais coisa do que só isso.

2- Parte do processo

UX é o processo. Para criar uma boa experiência é necessário ouvir os usuários, co-criar e iterar, não precisa ser um processo rígido mas precisa existir um ciclo que esteja sempre se reiniciando e trazendo melhorias para o produto ou serviço. Não pense como uma etapa, UX é algo continuo e sem fim deve ser integrado com tudo que você faz. Precisa ser um esforço contínuo sobre aprender com os usuários, responder aos seus comportamentos e evoluir o produto e serviço.

3- Somente sobre tecnologia

Como o próprio Don Norman disse, user experience é sobre tudo. É a vida. O profissional de UX deve melhorar a experiência de uma pessoa através de qualquer coisa, não só tecnologia.

4- Somente sobre usabilidade

É muito mais do que só fazer as coisas serem fáceis de usar e intuitivas. É necessário fazer as pessoas mudarem o seu comportamento, deixar elas com vontade de usar.

5- Caro

Todo projeto precisa de uma análise de recursos, capacidades, tempo e orçamento e muitas outras coisas mas isso não significa que sempre vai ser algo caro ou permanente, dizer que UX adiciona tempo demais é praticamente uma falácia.

É extremamente importante e totalmente possível fazer qualquer melhoria mínima de UX não importa onde você trabalhe ou qual seja o projeto.

6- Fácil

Não adianta de nada aprender algumas técnicas e habilidades isso não significa que vai dar tudo certo. Qualquer passo importante que for esquecido no processo é receita para um desastre. Um dos maiores erros que as pessoas cometem é achar que elas mesmas são os seus usuários finais, se você partir do principio do achismo você provavelmente estará errado.

7- O cargo de uma pessoa ou departamento

É muito mais que só isso, claro que existem profissionais de UX dentro de uma empresa, mas a ideia é ser uma cultura, algo muito mais abrangente do que somente "Os caras de UX". Tudo depende da empresa toda fazer dar certo a implementação de UX.

8- Uma disciplina única

A verdade é que todos são muito novos nisso. Louis Rosenfeld da Rosenfeld Media editora que publica livros de UX Design diz que talvez UX não seja nem ao menos uma comunidade ainda e sim uma percepção comum, um laço que liga pessoas de diferentes disciplinas que se importam com um bom design e que se dão conta que hoje em dia existem muitos desafios de design que necessitam de muitas expertises.

Existe uma proliferação gigantesca de títulos como: Arquiteto de informação, Arquiteto de UX, UX Designer, Interaction Designer, Engenheiro de usabilidade, Analista de design, Analista de UX e muito mais. E obviamente cada título desse não significa a mesma coisa pra cada pessoa e empresa diferente.

Cada pessoa se especializa em partes diferentes do processo. Veja por exemplo o Steve Krug que se especializou em testes de usabilidade. Assim como você não iria à um cardiologista para curar o seu pé quebrado não espere que qualquer profissional da área de UX saiba atuar em outras áreas de UX.

Um fato curioso que é interessante você saber é que os profissionais que trabalham com UX não necessariamente vem das áreas de Design, mas sim de áreas como Engenharias, Psicologias, Publicidade e até mesmo Jornalismo.

9- Uma escolha

Para aqueles que acreditam que não precisam de UX Design tenha isso em mente: Ninguém quer um serviço de má qualidade ou deficiente. A experiência do usuário não é um complemento e sim uma obrigatoriedade

UX é importante porque...

A pouco tempo atrás um projeto de um produto era bem simples, era só ter uma ideia colocar várias coisas legais e bonitas e ficar na esperança que o usuário goste. O problema desse processo é que ele não é nem um pouco empático e muito menos centrado no usuário, por isso na maioria dos casos tende a falhar.

Eu gosto muito de dar o exemplo usando chaleiras. Existem chaleiras super estilosas e bonitas, mas que na prática não são práticas de usar e causam muitos acidentes. Focar em UX aumenta o foco no usuário e também aumenta as chances de sucesso de um produto ou serviço dar certo. Porque tudo que for projetado vai ser baseado em algum tipo de pesquisa ou teste.

Quem é o profissional que trabalha com UX?

É quem investiga, pesquisa, faz entrevistas e analisa os dados de como os usuários se sentem sobre um produto ou serviço e também descobrem quem de fato são os usuários desse serviço ou produto. E através do resultado dessas pesquisas e análises o time de UX Design começa a projetar para assim desenvolver algo que proporcione a melhor experiência possível, do inicio ao fim. O profissional de UX Design é a pessoa que projeta um produto ou serviço de maneira centrada no usuário e empática. E também sempre busca entender quais são as reais necessidades do usuário e da empresa ao utilizar/criar um produto ou serviço.

O que faz um profissional de UX Design?

- Benchmarking - Pesquisar semelhantes e comparar todos os dados para obter insights
- Analytics - Analisar dados de pesquisa ou dados digitais
- Pesquisa com usuários reais - Planejar toda a pesquisa, perguntas, local, etc
- Personas - Mapear quem é o usuário ideal do produto ou serviço
- Jornada do usuário - Mapear as etapas que o usuário passa na sua experiência
- Teste de usabilidade presencial/online - Montar e planejar testes em laboratórios presenciais ou online
- Teste A/B - Testar diferentes abordagens porém com poucas mudanças
- Canvas de proposta de valor/negocio - Planejar e preparar com base em pesquisas
- Pesquisa etnográfica - Semelhante à persona, mas menos profundo
- Reuniões com clientes/usuários - Coletar informações ou briefings
- Especifica objetivos do usuário e personas - Feito através dos dados de persona e jornada do usuário
- Projeta com base nos objetivos do usuário - Um projeto tem muito mais chance de dar certo quando é data-driven, por isso o UX sempre projeta pensando no objetivo do usuário
- Define os requerimentos, wireframes e fluxos de uma interface - Esses requerimentos nascem através dos dados coletados

Um profissional de UX sempre busca a consistência de experiência em diferentes pontos de contato (online e offline) e faz isso trabalhar a favor do negócio e utiliza o conceito de experiência de usuário como direcionador de decisões de negócio além disso tem um foco holístico nos pontos de contato do usuário seja offline ou online.

Ele busca empatizar com os usuários através da investigação de seus pontos de vista, comportamentos, reclamações e sugestões, utilizando diversos tipos de pesquisa para isso. Além disso ele co-cria estratégias de negócios junto aos donos do negócio e possui voz ativa junto à liderança do negocio assim atuando como mediador dos interesses do negocio, usuários e experiencia proporcionada nos pontos de contato.

Os projetos nos quais trabalha são contínuos e não pontuais, não é como se tivesse um fim. Sempre tem espaço pra melhorar cada vez mais, é ciclo que é quase sem fim.

Princípios orientadores de UX Design

Tenha empatia

A empatia é a habilidade de entender e compartilhar a perspectiva e sentimentos de outra pessoa. Saia um pouco pra fora da caixa e tente entender de fato como alguém se sente e reage sobre o que você está criando. Quando você de fato entender o porque que as pessoas fazem o que fazem você vai ter muito mais facilidade de projetar algo que funcione e faça bem às pessoas.

Design é sobre pessoas e UX é sobre como projetar elementos de experiências para elas. Trabalhar sem se aproximar dos usuários é remar contra a essência do que propõe a disciplina de UX. UX vai além das telas, você precisa enxergar a experiência como um todo. Uma boa UX é projetada para que os usuários usem algo de forma natural, realizando tarefas de um jeito intuitivo, fácil e sem fricção. E ainda, sem que tenham que parar para pensar e sem sentir qualquer insegurança antes de alguma interação.

Faça protótipos

Uma das razões para uma especificação não funcionar é que os usuários ou colaboradores não sabem dizer se essa especificação vai ajudar a resolver um problema. É por isso que métodos ágeis e protótipos são úteis, quando o usuário tem algo concreto para interagir e não só ficar em especulações fica muito mais fácil de decidir se aquilo resolve ou não um problema.

Entenda profundamente o problema antes de tentar resolve-lo

O seu trabalho deve ter propósito e lidar com os problemas que as pessoas experienciam. Tenha certeza que consegue lidar com a questão principal antes de perder tempo desenvolvendo o produto, a principal habilidade de um designer é conseguir responder o “porque”. Não perca tempo tentando resolver os problemas errados.

Não machuque ninguém

O seu trabalho é criar experiências positivas, você deve se preocupar e cuidar para não causar nenhuma dor ao usuário. Sua principal missão é resolver os problemas do usuário e ajudá-lo a alcançar seus objetivos.

Faça as coisas de maneira simples e intuitiva

As coisas que você criar devem ser simples de aprender e fáceis de usar, encontrar e adaptar. A intuição das pessoas ocorre de maneira automática, então ao utilizá-la você vai estar proporcionando uma experiência melhor ao usuário.

Tenha consciência que o usuário não é você

O que é óbvio pra você não é óbvio para outra pessoa. Os nossos pensamentos, ações e julgamentos são influenciados pela nossa cultura e estilo de vida, de tal forma que nos leva a criar um modelo mental único. Quantas pessoas você acha que consegue entender de fato como você pensa?

Os 7 fatores que influenciam a experiência do usuário (UX Honeycomb)

Peter Morville autor de muitos best-sellers e conselheiro de empresas Fortune 500 e que também é um pioneiro em UX organizou 7 fatores que se transformaram em uma ferramenta muito conhecida para entender UX Design.

1. Útil

Se um produto/serviço não é útil qual seria o sentido de colocar ele no mercado? Se não tem propósito ou sentido as chances do projeto falhar são altas. Mas claro, existem produtos/serviços que de certa forma podem não ser úteis com um propósito maior, porém mesmo assim esse produto deve permitir que o usuário conclua o seu objetivo ao usá-lo.

2. Usável

A usabilidade está conectado em possibilitar que o usuário consiga atingir o seu objetivo ao utilizar algo de maneira efetiva. Um controle de vídeo-game com 3 botões direcionais não seria muito usável, até porque nós temos só duas mãos. Outro bom exemplo eram os MP3's antigos de 2005 que tinham uma usabilidade bem ruim, foi aí que o iPod surgiu e revolucionou o mercado, porque tinha uma usabilidade muito melhor.

3. Achável

Esse fator se refere ao quão fácil é achar algo, e tendo em vista o meio digital isso acaba sendo mais importante ainda porque se o usuário não achar o que procura ele simplesmente vai parar de usar.

4. Digno de confiança

Relacionado à credibilidade de um produto ou serviço, o usuário nunca vai dar uma segunda chance caso ele não confie no que você está oferecendo. Se

o usuário pensar que você está de certa forma mentindo ou tentando enganar ele vai ser praticamente impossível entregar uma experiência boa.

5. Desejável

Um celular Samsung e um iPhone fazem praticamente as mesmas coisas: Ligações e podem baixar aplicativos. Porém o que diferencia o iPhone do telefone da Samsung? É que de certa forma o iPhone é muito mais desejável que o samsung, porque tem muito mais coisa envolvida como branding, estética, design emocional, etc.

6. Acessível

Diferente de usabilidade a acessibilidade está relacionada ao seu produto ser usável por pessoas com uma faixa grande de habilidades ou impedimentos, isso inclui pessoas que estão desabilitadas em algum tipo de sentido. Um produto que é acessível e usável chega a ter 20% mais de market share (de acordo com pesquisas americanas).

Também vale lembrar que ao criar produtos acessíveis você acaba criando produtos que são fáceis para todos usarem e não só para quem é desabilitado. Não entregar algo que seja acessível é um erro grave e que pode custar muito caro a longo prazo.

7. Valor

Quando falo em valor estou falando de valor monetário e também de valor emocional. Um bom produto deve entregar valor tanto para a empresa que o criou e para o seu usuário. O sucesso de um produto está muito interligado ao fato daquilo realmente ser útil e valioso para os usuários e criadores.

Tenha em mente que um produto de 200 reais que resolve um problema de 20 mil é algo que pode vir a dar certo. Porém agora um produto de 20 mil que resolve um problema de 20 reais é o oposto. Dá merda. O sucesso de um produto depende mais na utilidade e usabilidade. Produtos e serviços que seguem os 7 fatores da UX Honeycomb tem muito mais chances de dar certo.

UX Honeycomb

Entenda o que é usabilidade

Usabilidade e experiência do usuário (UX) não são a mesma coisa. A usabilidade é uma parte crucial que molda a UX. Muita gente acha que usabilidade é o quão fácil algo é de usar, mas é muito mais que isso. Usabilidade é sobre como algo pode ser usado de maneira efetiva para completar o objetivo do usuário de maneira eficiente e satisfatória. Além da facilidade também envolve a satisfação de uso e o quão agradável é de usar.

A usabilidade importa porque

Se o usuário não consegue atingir os seus objetivos de maneira efetiva e satisfatória é muito provável que ele busque uma alternativa para alcançar os seus objetivos. Se o produto não é usável a experiência vai ser ruim e os usuários vão usar o produto da concorrência.

Uma pesquisa da Huff Industrial Marketing, KoMarketing and BuyerZone sobre usuários de web B2B mostra que 46% dos usuários saem de um site porque não conseguem identificar o que a empresa faz. e 44% dos usuários saem devido a falta de informações de contato e 37% saem porque a navegação ou design é ruim. A usabilidade é o resultado de um design centrado no usuário, que é um processo que examina por que uma pessoa usa um produto, o processo é iterativo e procura melhorar cada ciclo de avaliação de maneira continua.

As 5 características de produtos usáveis

Whitney Quesenberry expert em usabilidade e UX diz que existem 5 características que definem que um produto seja usável:

1. Efetividade

O usuário consegue completar os seus objetivos de maneira precisa? A efetividade de um produto vem do quanto de suporte o produto oferece, por exemplo um campo de preencher CPF que tenha formatação automática e aceite somente números. Existem muitas maneiras de fornecer suporte sendo a mais eficaz a que fizer sentido e ajudar de verdade o usuário. Também vale notar a linguagem que você utiliza, tem jargões? Termos técnicos? Tente simplificar tudo ao máximo

2. Eficiência

Diferente de efetividade a eficiência é o quão rápido um usuário consegue fazer o que quer. Examine a quantidade de cliques/passos que um usuário precisa para alcançar um objetivo. Pode ser diminuído? Isso pode simplificar o processo e deixar ele mais eficiente. Um bom exemplo são atalhos do teclado ou atalhos de navegação. Você precisa analisar como o seus usuários interagem com o que você está criando e assim gerar alternativas eficientes.

3. Engajamento

Ocorre quando o usuário acha o produto gratificante e prazeroso de usar. A parte estética importa bastante aqui, porém também não é só isso. Apenas ter algo bonito não basta, você deve ter um layout que faça sentido, tipografia legível e facilidade de navegação. Veja por exemplo o site OiWarren, ele é extremamente engajador e fácil de usar, chega a ser quase impossível de se perder no uso, é básico e simples porém encantador.

4. Tolerância de Erros

A melhor sugestão é tentar evitar erros o máximo possível e oferecer meios ao usuário se recuperar e voltar a fazer o que estava fazendo. Restringir as oportunidades de fazer algo errado por exemplo, diferenciar botões e links, deixar a linguagem simples e clara, não usar jargões, etc. Essas práticas podem evitar erros não intencionais. Oferecer a oportunidade ao usuário de “refazer” algo funciona muito bem também, o famoso ctrl+z, isso evita que o usuário entre em panico.

5. Facilidade de uso

Um bom produto oferece ao usuário uma maneira de aprender de maneira fácil a usá-lo assim possibilitando que ele utilize instintivamente na próxima vez. É interessante acomodar a facilidade de uso ao lançar uma nova feature ou atualização em um produto. Muitas vezes quando se faz uma alteração radical demais o usuário pode acabar se sentindo frustrado porque gostava mais da outra versão.

A melhor maneira de evitar a frustração é se basear em modelos mentais existentes do usuário. Um modelo mental é uma representação de algo do mundo real e como isso é feito da perspectiva do usuário. É por isso que botões em interfaces digitais são semelhantes a botões reais o formato corresponde ao que é feito no mundo real. Lembre-se: Usabilidade + Utilidade são ótimos parceiros: Somente quando são combinados é que eles se transformam em algo realmente útil ao usuário.

Usabilidade é muito mais que facilidade de uso. Você precisa ter certeza que o projeto é eficiente, efetivo, engajador, fácil de aprender a usar e tolerante a erros caso você queira que o produto seja um sucesso. Não esqueça de combinar a usabilidade com utilidade e assim oferecer algo que seja realmente útil e agregue valor ao usuário.

Conheça as técnicas de pesquisa de UX

Card Sorting.

É uma técnica que era originalmente usada em campos da psicologia, é algo bem simples, você escreve palavras ou frases em um post-it e então pede para o usuário ou colaborador categorizar elas. É barato, fácil de aplicar, de ser entendido pelo usuário e cliente e também não requer quase nada de esforço.

A principal utilidade dessa técnica é para descobrir como as pessoas assimilam e classificam informação de um site ou produto assim possibilitando ao designer desenvolver uma arquitetura de informação e sitemap efetiva e usável. Segundo J. Nielsen é recomendável testar com pelo menos 15 usuários o processo de card sorting. Um dos erros mais clássicos é estruturar a informação baseado em como você vê o conteúdo, você pode melhorar a usabilidade através da criação de uma arquitetura de informação que reflita como o usuário vê o conteúdo.

Personas

Persona é a representação fictícia do seu usuário ideal. Ela é baseada em dados reais sobre comportamento e características demográficas dos seus usuários, assim como uma criação de suas histórias pessoais, motivações, objetivos, desafios e preocupações. O método de criar personas é realmente muito efetivo e faz com que você realmente entenda para QUEM você está criando.

Criar uma persona é barato e não requer muito esforço, basta realizar uma entrevista com alguns usuários que são o foco do seu produto ou serviço. Uma persona ajuda você a entender quem são as pessoas que vão usar o seu serviço ou produto e ao entender isso você consegue elaborar de maneira mais eficiente novas funções e estratégias para o produto ou serviço. É muito mais fácil criar algo inovador, criativo e desejável quando você conhece o seu público da maneira mais detalhada possível.

Também servem para nortear o desenvolvimento de um projeto, estratégia, tom de voz utilizado, criativos e comunicação. Utilize uma persona em conjunto com outras informações

base de um projeto de tal forma que orientem a experiência, objetivos, atividades e recursos

Análise de expert

É quando alguém muito experiente analisa um produto ou interface e aponta possíveis erros ou melhorias. É um método eficaz e barato porém é necessário que a pessoa realmente tenha experiência e noção do que está fazendo. Não existe nenhum processo fixo ou pré-determinado de execução. É bom para ter uma noção inicial de alguns problemas e oportunidades, mas não deixe de ir mais a fundo e fazer mais pesquisas.

Entrevistas com usuários reais

Entrevistar usuários é uma maneira barata, eficaz e fácil de conseguir informação qualificada de usuários para descobrir e entender sobre a experiência deles, assim como gerar novas ideias e melhorias no projeto. Qualquer um que consiga fazer uma gravação e realizar perguntas pode fazer.

A entrevista ideal é feita com dois profissionais de UX e um entrevistado. O primeiro profissional foca em fazer as perguntas e conduzir o entrevistado durante o processo e o outro profissional faz anotações. Se um segundo profissional não

está disponível é interessante não fazer anotações e sim gravar um vídeo ou áudio da entrevista assim evitando distrações durante o processo. O resultado de uma pesquisa serve principalmente para examinar a experiência do usuário, a usabilidade de um produto ou para conhecer melhor sobre o usuário em si e assim criar personas, mapas da empatia, jornadas do usuário e muito mais.

Eye Tracking

Uma técnica que análise o movimento dos olhos do seu usuário, é necessário ter um equipamento especial e que em muitos casos costuma ser bastante caro. Porém é um método muito eficaz para projetar interfaces e descobrir para onde o seu usuário olha quando utiliza.

Estudos de campo

É quando você sai do escritório e literalmente vai em campo observar como de fato o seu usuário usa o seu produto ou serviço no dia-a-dia. Estudos de campo incluem entrevistas, pesquisa etnográfica, observações contextuais, etc. A vantagem de ir a campo são os insights valiosos que são providos porque você vai de fato descobrir como a pessoa utiliza aquilo em uma situação real.

Teste de usabilidade

A técnica favorita de todo profissional de UX. É a observação de um usuário utilizando um produto ou serviço. É a melhor maneira de entender como o usuário vai utilizar o que você está projetando. Normalmente um teste de usabilidade já pode ser realizado mesmo que você não tenha terminado o produto, basta utilizar um protótipo. Pode ser feito presencialmente ou online.

Tipos de teste de usabilidade

Teste de corredor

Recrutar qualquer pessoa, que você encontrar por aí.

Testes em laboratório com setups

Recrutar um usuário específico que tenha a ver com a persona do projeto, levar ele até um laboratório com um cenário/produto já pronto para uso, esse tipo de teste costuma deixar o usuário sob controle.

Remoto e moderado

Pode ser feito remotamente através de skype, mas não precisa ser maior do que 30 minutos.

Remoto e não moderado

O usuário testa no horário que quiser, grava o uso e envia para avaliação.

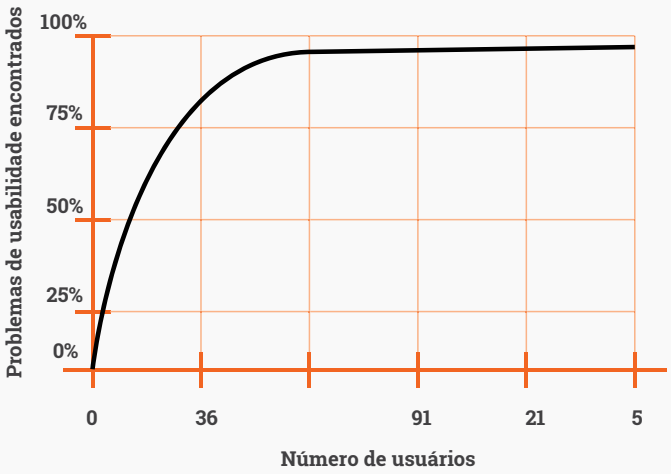
Testes quantitativos (números): No mínimo 20 pessoas

São testes que vão dar resultados em números, por exemplo: rodar um teste com 20 pessoas, pegar feedback quantitativo desse teste e fazer melhorias no produto. Depois de 3 meses rodar outro teste e comparar com o que já tinha sido feito, fazer médias, etc.

Testes qualitativos:

No mínimo 3 pessoas máximo 10, idealmente 5.

Cada usuário passará por uma avaliação diferente e mais longa que uma quantitativa, nessa avaliação a extração de insights é muito mais poderosa. Segundo Nielsen o número ideal de testes com usuário é de 5, porque os melhores resultados vem através desse número de pessoas. Você pode até testar além disso mas as chances de encontrar problemas começam a diminuir e o seus gastos aumentam.



Ao rodar um teste de usabilidade as chances do usuário expressar a opinião dele é alta, por exemplo, “não gosto dessa cor, acho essa imagem feia, odeio isso, gosto daquilo” porém essa opinião não importa em muitos dos casos o que importa é o seu comportamento ao executar uma tarefa. O que fez com que esse usuário reagisse de tal forma? Ele clicou em um botão e aconteceu outra coisa que ele esperava? Observar esse tipo de comportamento é mais importante do a opinião.

O designer que projeta não é o usuário, a maneira como você acha que alguém usa algo não é de fato como é usado. É necessário fazer testes com usuários finais, você sempre vai se surpreender com as reações e insights que um teste de usabilidade proporciona. Comece a testar cedo, mesmo que você ainda tenha um protótipo bem cru, o quão mais você testar, melhor.

As etapas do processo de UX

0 - Objetivo

Tenha um objetivo claro e alinhado sobre qual é o objetivo final do projeto, crie hipóteses e situações, faça um mapa mental para gerar clareza, e mais importante: faça muitas perguntas. Assim você deixa tudo organizado e evita perder o foco ou esquecer qual é o objetivo do projeto.

1 - Pesquisar e mapear personas

Pesquise referências, faça entrevistas, levante dados e veja o que outras pessoas já fizeram e deixe tudo documentado. Talvez em algumas ocasiões você não consiga tantos dados e informações como esperava, mas não tem problema em casos desse tipo você com certeza vai encontrar ideias e dados importantes ao criar um mockup.

2 - Criar uma jornada do usuário

O objetivo de criar uma jornada do usuário é demonstrar de maneira visual qual é o processo que o usuário percorre para conseguir completar um objetivo. Mapear a jornada do usuário é uma maneira holística de observar a experiência do usuário e demonstrar a maneira como ele interage com algo ou como ele poderia interagir.

É muito eficaz porque combina duas ferramentas poderosas: Storytelling e visualização que ao colocar o usuário no centro das solução consecutivamente ajuda o time a entender de fato as necessidades, expectativas e dores do usuário. Uma jornada do usuário é criada normalmente no inicio de um projeto, logo após a criação de personas.

Todo mundo realiza atividades, e cada uma delas pode ser analisada no formato de jornada para poder especificar cada passo que foi dado para completar a atividade. Como por exemplo comprar um livro na amazon. Uma boa jornada sempre tem um começo, meio e fim.

3 - Definir funções e especificações

É uma lista de tudo que vai ter no produto ou serviço, esse exercício normalmente vem depois de criar as personas e jornada do usuário. Essa etapa pode ser realizada utilizando a técnica de Card Sorting.

4 - Criar wireframes, sitemaps ou esboços

O objetivo de um wireframe é criar um esboço de como o produto vai ser, porém sem nenhum detalhe visual. Uma boa maneira de definir um wireframe é imaginar como se ele fosse uma planta baixa de uma casa, um arquiteto primeiramente precisa projetar a planta baixa e especificar aonde vão estar as tomadas, paredes, tetos, etc. Um wireframe é a sustentação do produto feito com baixa fidelidade e sem muitos detalhes visuais.

Um wireframe é criado logo após você definir o seu sitemap e ter feito uma sessão de card sorting. Porém pode ser feito um pouco antes, depende do projeto. Antes de criar um wireframe você precisa entender a fundo quais são os objetivos da sua persona, um wireframe deve ser feito rápido e com poucos detalhes.

Não pule essa fase e vá direto ao protótipo, faça esboços no papel antes. É muito importante porque é através dos esboços que você consegue gerar ideias melhores do que pular direto para a implementação e se distrair facilmente com tantas opções. Não esqueça de documentar tudo e mostrar pro seu cliente para validar e ter novas ideias.

5 - Mockup / Protótipo

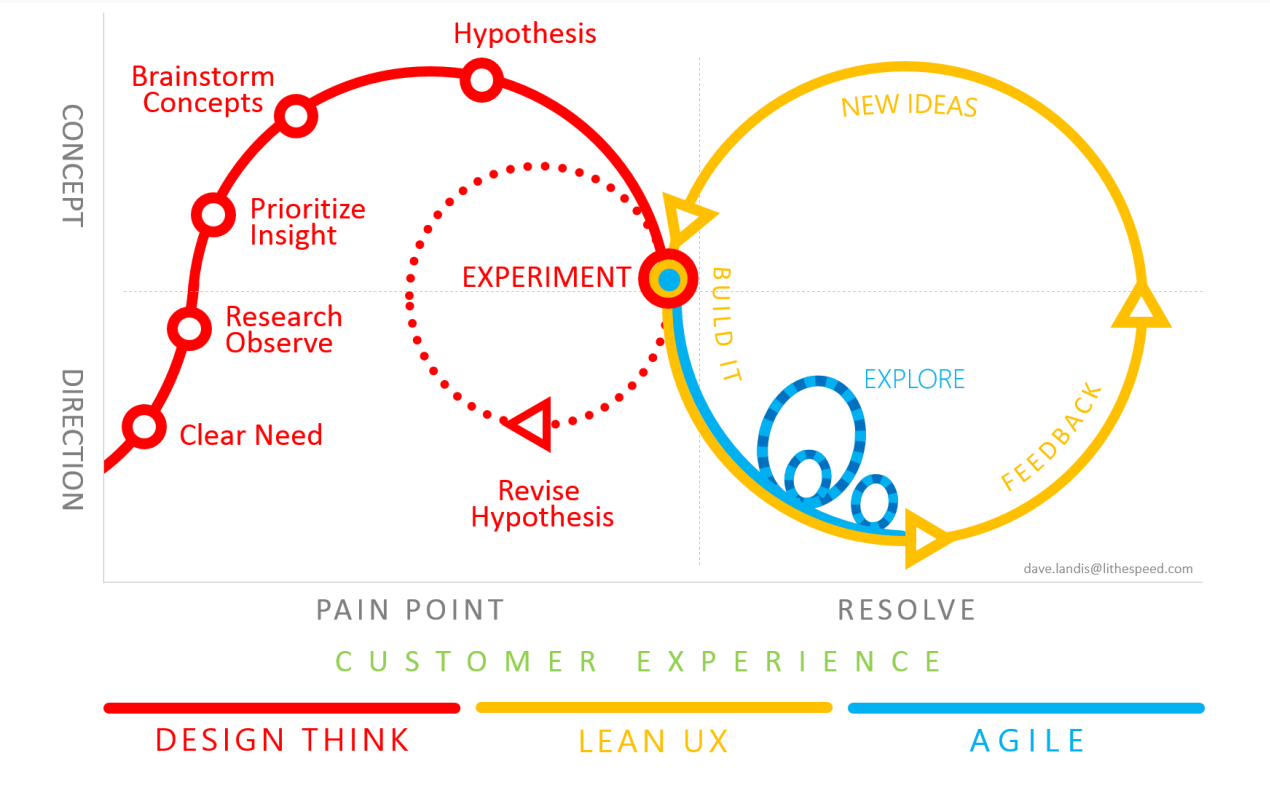
Crie com base no seus esboços e maneira rápida, a ideia aqui é validar através da interação. Não precisa ser muito detalhado, caso seja uma interface você pode utilizar aplicativos como o Invision ou Marvelapp para fazer um protótipo interativo e navegável.

6 - Testar / Iterar

Faça testes com usuários reais ou usuários de corredor, é extremamente importante que outras pessoas de fora testem. Pegue os dados do teste e volte para a fase de mockup ou siga em frente.

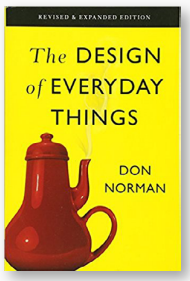
7 - Construir

Depois de testar tudo e deixar tudo bem documentado é só começar a construir usando os dados que você tem. Mas não se esqueça, o ciclo de UX nunca acaba ele continua infinitamente adicionando cada vez mais melhorias ao produto ou serviço.



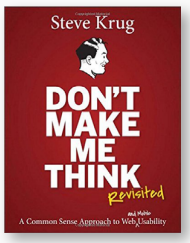
Aprofundando os seus conhecimentos em UX (Livros)

The Design of Everyday Things



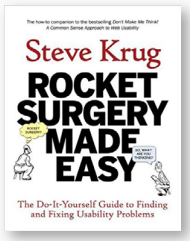
Leitura obrigatória pra quem tem interessem em UX. A visão do Don Norman é excelente pra quem procura entender um pouco mais sobre experiência do usuário e design.

Don’t Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability



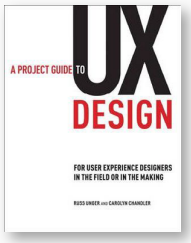
Leitura básica pra qualquer um que vá trabalhar no meio digital, esse livro aborda vários conceitos básicos que vão ajudar você a tomar melhores decisões.

Rocket Surgery Made Easy



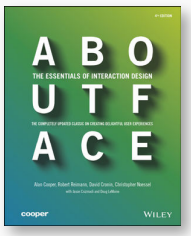
Também do Steve Krug, é um livro essencial pra quem quer aprender mais sobre testes de usabilidade.

A Project Guide To UX Design



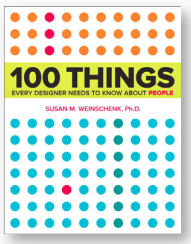
Um guia prático de como projetar UX.

About Face: The Essentials of Interaction Design



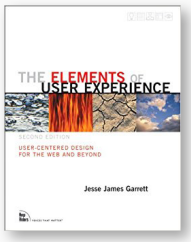
Livro robusto que fala sobre cada aspecto básico e avançado sobre design de interação, também um leitura essencial.

100 Things Every Designer Needs to Know about People



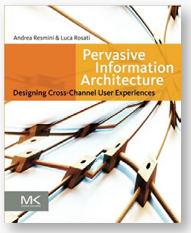
Um livro que tem muitos dados científicos e com guias práticos muito valiosos para designers.

The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web



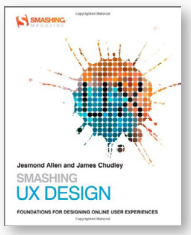
Livro do mestre Jesse James Garret. Fala sobre conceitos básico de UX para web e afins

Pervasive Information Architecture: Designing Cross-Channel User Experiences



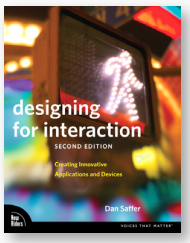
Aprenda a fazer experiência de multi canal através da leitura desse livro, até porque UX não é limitado somente ao online.

Smashing UX Design: Foundations for Designing Online User Experiences



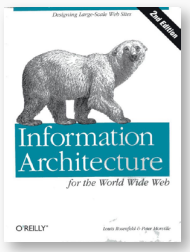
Uma compilação de materiais da revista smashing

Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices



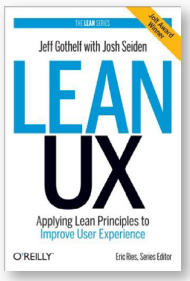
Um livro que explora um pouco mais sobre o campo de interação

Information Architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites



O famoso livro do Urso Polar. Conceitos básicos de arquitetura da informação, leitura obrigatória pra quem pretende trabalhar com web e com sites complexos

Lean UX: Applying Lean Principles to Improve User Experience



Aprenda um método de como criar de maneira ágil, validar e iterar um processo de UX.

Como começar o seu primeiro projeto de UX

Primeiramente você deve colocar toda essa teoria que você está aprendendo em prática. Você pode fazer isso de duas maneiras:

Executando projetos para você mesmo:

Faça um teste de usabilidade em algum produto ou em algum site, ou simplesmente pegue um produto que você goste e faça um teste de usabilidade. Documente todo o processo, levante dados faça entrevistas teste com outras pessoas. Essa é uma das maneiras de você criar um portfólio inicial de UX. Faça um teste, entrevistas, desenhe um persona e guarde todos os dados e relatos de uma maneira que seja mensurável, donos de empresas se convencem mais quando você mostra dados mensuráveis.

Faça projeto para terceiros:

Nem sempre é uma tarefa fácil conseguir um cliente, porém você pode oferecer como um teste grátis, assim você vai poder executar um projeto para uma empresa real e assim ter uma visão mais diferenciada do processo. Claro que ninguém gosta de trabalhar de graça mas veja isso como um investimento a longo prazo na sua carreira de UX.

Dessa maneira você vai ter um portfólio inicial com provas concretas que o seu trabalho gerou frutos positivos para uma empresa ou produto, essa é uma boa maneira de iniciar. O segredo aqui é GANHAR EXPERIÊNCIA, talvez o seu primeiro projeto não saia como você imaginou mas não desanime!

É assim mesmo, é através dos erros que você vai aprender mais e melhorar. Imagine-se daqui a 4 ou 5 anos você vai olhar pra trás e ver o quanto cresceu. Ao invés de esperar por qualificações, comece hoje mesmo a colocar em prática os seus conhecimentos você pode fazer isso de várias formas:

- Moderar testes de usabilidade
- Observar o comportamento de usuários
- Fazer perguntas a usuários

Desta forma você começa aprender com a prática, e claro, você vai cometer muitos erros mas isso é completamente normal quando se inicia algo novo. Talvez a curto prazo isso seja um pouco difícil, mas com certeza a longo prazo você vai notar muita diferença. Aos poucos você vai começar a reparar que as suas habilidades de observação vão melhorar cada vez mais e você vai aprender a identificar padrões e comportamentos de maneira mais fácil.

Aprenda a escutar, faça anotações e pratica o máximo que puder e não tenha medo de errar, vai acontecer uma hora ou outra a sua melhor opção é errar agora e aprender logo com seus erros. Observe as referências, veja quem são as pessoas mais conhecidas nessa área, estude o portfólio delas, veja quais livros e blogs ela leem, procure aprender o que elas sabem.

Se você conhece algum profissional de UX, pergunte para ele se você pode acompanhar ele em uma pesquisa ou sessão de teste de usabilidade, assim você vai ver na prática como as coisas funcionam. Ou melhor ainda, chame um desses caras pra tomar um café e faça o máximo de perguntas que puder! Pergunte por onde elas começaram e o que elas tem pra indicar pra você. Escute a experiência dessa pessoa e veja quais são os ensinamentos que ela pode passar pra você

Faça seu dever de casa, além de pegar referências e conversar com profissionais você não deve esquecer de ler livros, escutar podcasts, ver videos e fazer cursos online, e claro, ficar sempre de olho nas atualizações da Design Disruptivo. Porém preste atenção, apenas aprender conteúdo passivamente e não adianta muito, você tem que por em prática, porque é colocando os conhecimentos em prática que você aprende. Ou seja, pegue e aplique tudo que você aprender.

Tenha um parceiro de estudos, quando você aprende junto com uma pessoa você aprenda de maneira MUITO mais eficiente e mais rápida. Aprender algo novo e logo em seguida ensinar ela é uma forma eficaz de aprender mais sobre um conteúdo.

BÔNUS: Design de interação e as 5 dimensões de interação

É uma parte muito importante do espectro gigante que é o UX Design. Pode ser entendido como o design da interação entre o usuário e um produto. O objetivo final do design de interação é criar produtos que possibilitem o usuário concluir os seus objetivos na melhor maneira possível.

Essa definição é bem ampla, porém o design de interação é de fato bem amplo e envolve elementos como: Estética, movimento, som, espaço e muito mais. Cada um desses elementos pode ser uma área especializada, por exemplo sound design que é usado para criar o som de uma interface.

Como é perceptível existe uma grande diferença entre design de interação de design de UX, afinal de contas UX é sobre moldar a experiência ao utilizar um produto e em grande parte essa experiência envolve algum tipo de interação entre o usuário e produto. Porém UX é muito mais que o design de interação, também envolve pesquisa com usuários (descobrir quem são os usuários em primeiro lugar) e criar personas (entender o por que usariam o produto)

Existem 5 dimensões no design de interação

Gillian C. Smith é um designer de interação que criou as primeiras 4 dimensões desse conceito, Kevin Silver da IDEXX Labs criou a quinta.

1D: Palavras

Especialmente as que são usadas em interação devem ter um sentido claro e simples de entender. Devem comunicar a informação ao usuário de forma clara.

2D: Representações visuais

Tem a ver com os elementos gráficos como imagens, tipografia e ícones que o usuário interage. Normalmente são um complemento as palavras que são utilizadas para comunicar ao usuário. Seres humanos são extremamente guiados por orientações visuais o que acaba tornando essa dimensão muito importante para se ter uma boa experiência.

3D: Objetos físicos ou espaço

Através de qual tipo de objeto físico o usuário interage? Um notebook coim mouse ou trackpad? Um celular usando os dedos? Qual tipo de espaço físico o usuário utiliza? Exemplo, o usuário está em um ônibus lotado ou sentado na sua mesa de trabalho durante o almoço?

4D: Tempo

É sobre mídias que mudam de acordo com o tempo como animações, vídeos e sons. Movimento é uma parte crucial para dar feedback visual ou auditivo ao usuário. Também tem a ver com a quantidade de tempo de interação, o usuário consegue controlar ou visualizar?

5D: Comportamento

Como o usuário reage ao produto? Como ele opera? Essa dimensão é sobre definir e entender como o usuário deve estar utilizando o produto e como ele utiliza.

Perguntas importantes que designers de interação fazem

O que o usuário pode fazer com os seus dedos/stylus para interagir diretamente na interface?

Ajuda a definir as possibilidades de interação A aparência visual dá algum tipo de ideia de como funciona?

Ajuda a dar dicas para o usuário de possíveis comportamentos As mensagens de erro possibilitam alguma maneira do usuário concertar algo ou explicar o motivo do erro?

Antecipa e mitiga erros qual feedback que o usuário recebe ao realizar uma ação?

A interface tem um tamanho razoável? Se a interface por pequena ou grande demais pode fazer com que o usuário tenha problemas

O tamanho e formato é familiar? Elementos padrões e formatos naturais são usados para simplificar e melhorar a aprendizagem de uso de um produto

O que um designer de interação faz?

Depende se a empresa é grande o suficiente e tem verba para vagas de UX Designers e Designers de interação. Em um time grande de design é provável que tenha uma pessoa só para UX, arquitetura de informação, interação e visual.

Porém em empresas pequenas é bem provável que uma ou duas pessoas façam todos os papeis acima. Porém o que normalmente um designer de interação faz é:

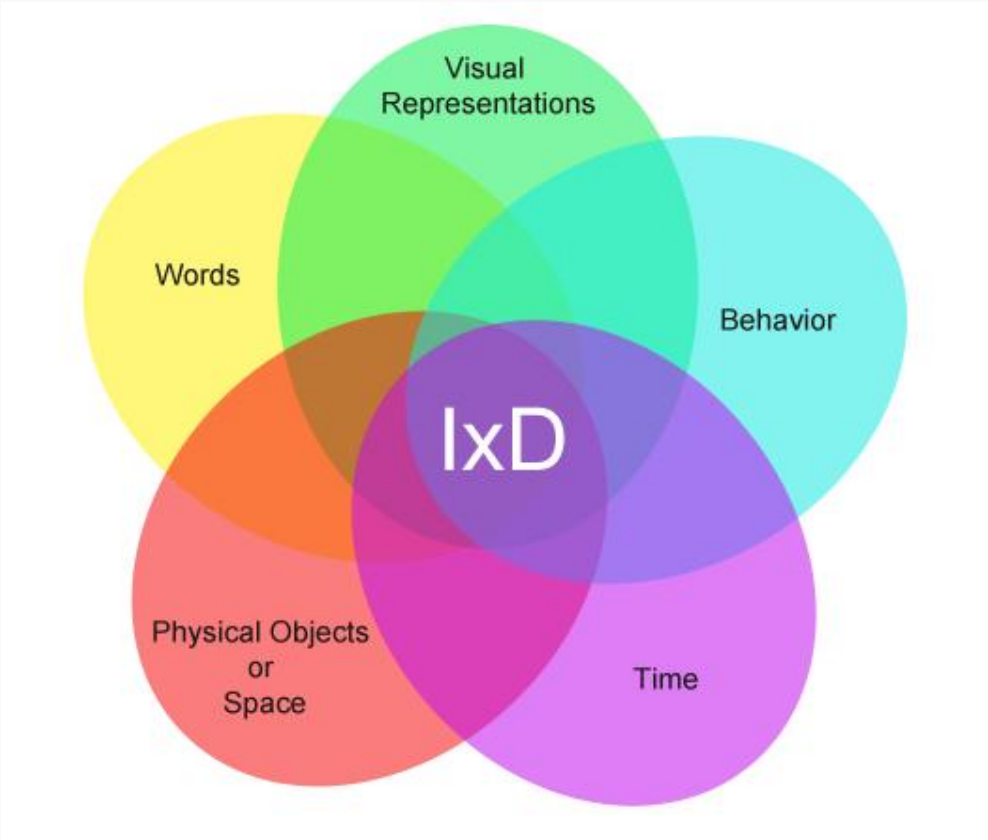
Design estratégico

Quais objetivos um usuário tem e quais são as interações necessárias para ele alcançá-las? Dependendo da empresa o designer de interação pode conduzir pesquisas com usuário para descobrir quais são os objetivos muito antes mesmo de criar uma estratégia que traduza em interações

Wireframes e protótipos

Depende muito da empresa também, mas a grande maioria dos designers de interação criam wireframes que demonstram as interações do produto, as vezes criam protótipos de baixa ou alta fidelidade interativos ou não.

Resumindo, design de interação é sobre a interface que fica entre o usuário, produto ou serviço e estão sempre focados no feedback e usabilidade de um produto.

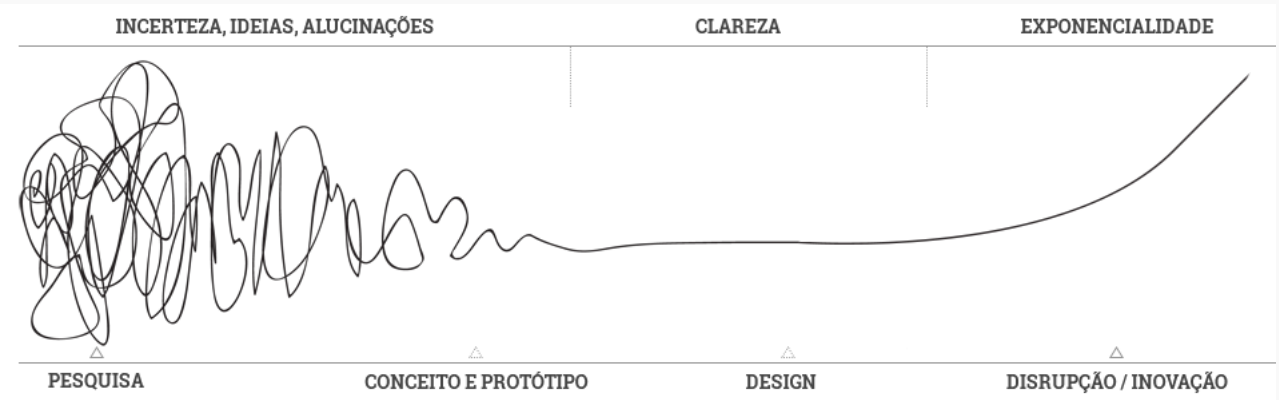


BÔNUS: O que é Design Thinking e como é o processo

É um processo iterativo de criação que faz com que você busque entender o usuário e quais são os seus desafios e problemas para então identificar estratégias e soluções alternativas das quais podem não aparecer em um nível mais raso de entendimento.

Ao mesmo tempo provem uma solução focada em resolver problemas, é uma maneira de pensar e funciona através de diversos métodos práticos. É concentrado em desenvolver e entender para que tipo de pessoa estamos criando um produto ou serviço, o design thinking nos ajuda a ter empatia pelo usuário e a questionar o problema, as implicações e as premissas.

Funciona muito bem em problemas que não estão definidos muito bem ou para re-pensar no problema de uma maneira mais centrada no ser humano assim criando várias ideias e soluções através de sessões de brainstorm, prototipação, teste e entrevista.



As fases do design thinking

Empatizar

Se colocar no lugar do usuário.

Definir

O que o seu usuário precisa, qual seu problema e quais são as suas ideias.

Idear

Desafie as premissas e crie ideias que ofereçam soluções inovadoras.

Prototipar

Comece a criar e esboçar as soluções.

Testes

Faça testes e descubra se aquilo é ou não uma solução.

É importante saber que esses 5 passos nem sempre são necessariamente uma sequência. Eles não precisam seguir nenhuma ordem exata, as vezes eles acontecem em paralelo e repetem iterativamente.

Design thinking é a intenção de melhorar algo através da análise e entendimento de como o usuário interage e investir as condições nas quais ele faz. Também existe o interesse e habilidade de perguntar as perguntas certa e desafiar qualquer premissa.

Além disso oferece meios de cavar mais a fundo no problema e criar maneiras inovadoras de resolver um problema, tudo isso focando em usuários e tendo muita empatia.

"Designers desenvolverem um número de técnicas para não se deixar capturar por soluções fáceis demais. Eles pegam o problema original como uma sugestão, não como algo definitivo e então pensam amplamente sobre quais são os reais impedimentos desse problema (por exemplo, usando a técnica dos "5 por ques" para chegar à raiz do problema)." -Don Norman, Rethinking Design Thinking

O processo de design em muitos casos envolve grandes quantidades de pessoas de diferentes departamento, por isso desenvolver, categorizar e organizar ideias e soluções de problemas pode ser algo difícil. Uma maneira eficaz de projetar e ter tudo organizado é através do processo de design thinking.

O próprio Tim Brown CEO da IDEO mostra no seu livro Change by Design que o Design Thinking é fortemente baseado em gerar um entendimento holístico e empático sobre o problema que uma pessoa possivelmente enfrenta. E isso envolve conceitos como emoções, necessidades, motivações e comportamentos.

Ele conclui e diz que Design Thinking é essencialmente uma maneira de solucionar problemas que combina uma perspectiva holística centrada no usuário com análise racional e analítica de pesquisa com o objetivo de criar soluções inovativas.

É sobre resolver problemas de pessoas através da empatia e oferecer soluções inovadoras. É um processo iterativo e não linear isso significa que o time de design deve sempre continuamente revisar, questionar e melhorar suas ideias iniciais e os seus resultados.

Conclusão:

UX Design é uma área multidisciplinar que requer conhecimentos de muitos áreas. É um mercado extremamente emergente e que está em um crescimento exponencial, sem sombra de dúvidas é uma profissão do futuro. Um bom profissional de UX trabalha sempre com foco no usuário, tem muita empatia e sempre vai levar em consideração todos os aspectos de uma boa UX (Honeycomb).

UX é sobre como melhorar a experiência de uma pessoa, e isso não se limita somente a projetar telas, é sobre criar uma boa experiência desde o primeiro ponto de contato até a última interação homem-maquina. Faça muitos testes, protótipos, entrevistas e muitas iterações, UX é um ciclo infinito de melhorias, você sempre vai encontrar algo que pode ser melhorado.

O que fazer agora?

Agora que você já sabe o básico do básico sobre UX eu recomendo que você comece a praticar. Crie projetos fictícios, entreviste os seus amigos, faça wireframes e coisas do tipo. E claro, não deixe de fazer o seu dever de casa, comece a ler livros sobre UX e tente ficar cercado de pessoas que trabalhem com UX, porque afinal de contas, somos a média das 5 pessoas que mais convivemos...

Gabriel Silvestri

Autor da Design Disruptivo

Designer que tem como propósito de vida estar sempre aprendendo para ter ideias criativas, resolver problemas e assim poder agregar mais valor às pessoas.

Fique por dentro das atualizações da dsnd

Inspiração a qualquer momento

Meu portfólio pessoal

Backstage do que eu ando fazendo por aí

Design Disruptivo